

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk disuatu negara akan berbanding lurus dengan kebutuhan sarana transportasi. Begitu pula di Indonesia, transportasi merupakan salah satu bagian yang memiliki peranan penting dalam menjalankan roda kehidupan, terutama dalam kegiatan untuk memindahkan orang maupun barang dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi mempunyai fungsi utama untuk menghubungkan manusia dengan tata guna lahan karena transportasi memiliki dua macam utilitas, yaitu utilitas ruang dan utilitas waktu. Transportasi adalah masalah umum yang sering terjadi pada kota-kota besar di Indonesia, salah satunya ialah Kota Bandung.

Persoalan transportasi di Kota Bandung memang bukanlah hal yang baru, hal tersebut sudah sering terjadi cukup lama dan semakin lama dampak yang ditimbulkan itu semakin besar. Persoalan tersebut antara lain, kemacetan lalu lintas, sarana transportasi yang kurang memadai, polusi udara, masalah parkir dan lain sebagainya. Untuk memperbaiki sistem dan infrastruktur transportasi yang dapat mendukung kegiatan masyarakat serta mengurangi persoalan yang ada, maka di terbitkan surat keputusan Walikota Bandung yang menetapkan bahwa akan di operasikannya suatu moda transportasi baru di Kota Bandung yaitu Bus Trans Metro Bandung pada koridor I Cibeurem – Cibiru, sedangkan untuk koridor baru Trans Metro Bandung yang saat ini mulai operasi yaitu koridor 2 dengan rute Cicaheum - Cibeurem.

Trans Metro Bandung (TMB) adalah suatu transportasi angkutan massal yang menjadi salah satu upaya Pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan di Kota Bandung dengan berbasis bus mengganti sistem setoran menjadi sistem pelayanan dengan ciri pemberangkatan bus terjadwal, berhenti pada halte khusus, aman, nyaman, handal, terjangkau, bebas hambatan karena memiliki jalur khusus yang terbatas di gunakan hanya untuk moda TMB saja dan ramah bagi lingkungan. Akan tetapi, seiring

dengan telah dioperasikannya bus Trans Metro Bandung pada koridor 2 ternyata terdapat berbagai perubahan terkait rencana awal pelayanan bus Trans Metro Bandung. Selain itu, berbagai keluhan dari masyarakat yang menggunakan bus TMB mengenai kurangnya kualitas pelayanan yang di berikan. Keluhan tersebut diantaranya, terlalu jauhnya jarak antar halte (news.idfinroll.com/bisnis/transportasi/179615dishub-petugas-trans-metro-bandung.html), sehingga para pengguna harus berjalan jauh untuk menggunakan bus TMB, perjalanan bus TMB yang tergabung dengan lalu lintas lain, buruknya kebersihan bus dan persoalan lainnya.

Berdasarkan rencana operasional bus Trans Metro Bandung oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung tahun 2008 salah satu tujuan dioperasikannya TMB adalah untuk memperbaiki sistem angkutan umum di Kota Bandung, Akan tetapi dengan adanya keluhan-keluhan dari pengguna mengenai kinerja tingkat pelayanan bus TMB maka tujuan tersebut akan sulit terealisasi.

Idealnya, pelayanan publik yang efektif adalah jika pelanggan dapat menilai kinerja suatu jasa berdasarkan kebutuhan mereka. Sudah semestinya jika pemahaman tentang kebutuhan pelanggan juga dilibatkan dalam pengoperasian *route* baru Trans Metro Bandung. Dalam suatu studi terdahulu yang dilakukan oleh Ervina Fariant Jurusan Teknik Planologi, Universitas Pasundan (UNPAS) tahun 2010 mengenai evaluasi pelayanan angkutan umum massal TMB berdasarkan persepsi pengguna, menunjukkan bahwa evaluasi angkutan umum massal berdasarkan persepsi penumpang itu sangat penting. Oleh karena itu, kajian mengenai tingkat pelayanan Trans Metro Bandung perlu dilakukan demi melihatnya tingkat pelayanan Trans Metro Bandung pada Koridor 2 agar tercapainya pelayanan publik yang memuaskan.

Oleh karena itu, untuk mengetahui kinerja tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung khususnya koridor 2, perlu dilakukannya suatu kajian mengenai kinerja tingkat pelayanan bus TMB dan berdasarkan persepsi pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Ketidakoptimalan faktor pelayanan yang kompetitif, baik dari segi kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu perjalanan serta kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah yang menjadi pokok pembahasan pada penelitian ini, yaitu bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap kinerja tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung koridor 2 serta rute yang ditetapkan terhadap pola aktivitas disepanjang rute/pemanfaatan ruang, dengan telah beroperasinya Trans Metro Bandung koridor 2 Cicaheum - Cibeureum, terlihat kurangnya kinerja tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung yang dirasakan oleh masyarakat yang menggunakannya. Bus Trans Metro Bandung seharusnya dapat menjadi salah satu solusi dalam pengurangan persoalan kemacetan di Kota Bandung.

Akan tetapi, hal tersebut sulit terealisasikan jika pada akhirnya masyarakat yang telah menggunakannya menjadi enggan untuk menggunakannya kembali karena tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan tidak semakin membaik. Oleh karena itu, perlu dilakukannya suatu kajian mengenai kinerja tingkat pelayanan dan bagaimana pengguna menilai pelayanan bus Trans Metro Bandung yang telah beroperasi saat ini untuk mengidentifikasi hal-hal apa saja yang sebenarnya menjadi penyebab tinggi rendahnya tingkat pelayanan yang dirasakan pengguna bus Trans Metro Bandung. Pertanyaan penelitian yang akan di jawab melalui penelitian ini yaitu ***“Bagaimana Kinerja Tingkat Pelayanan Bus Trans Metro Bandung serta apa perbaikan yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan tingkat pelayanan bus TMB?”***

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji kinerja pelayanan bus guna meningkatkan atau mengoptimalkan kinerja pelayanan bus Trans Metro Bandung dengan cara mengkaji kinerja tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung pada koridor 2 dengan rute Cicaheum - Cibeurem.

1.3.2 Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam kajian tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung adalah sebagai berikut :

1. Terumuskannya indikator-indikator dan tolok ukur kajian tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung dan persepsi pengguna.
2. Teridentifikasinya rute yang ditetapkan terhadap pola aktivitas disepanjang rute/pemanfaatan ruang dan karakteristik pengguna bus Trans Metro Bandung.
3. Teridentifikasinya kinerja tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung dan persepsi pengguna berdasarkan indikator dan tolok ukurnya.
4. Terumuskan alternatif solusi/pemecahan persoalan dan rekomendasi untuk meningkatkan tingkat kinerja pelayanan bus Trans Metro Bandung.

1.4 Ruang Lingkup

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup yang menjadi batasan penelitian secara administratif adalah Kota Bandung. Hal ini didasarkan bahwa lokasi pengoperasiannya angkutan bus Trans Metro Bandung dilakukan di Kota Bandung. Jika dilihat berdasarkan lingkup yang lebih rinci, maka lingkungannya adalah Koridor Cicaheum – Cibeurem (*rute menurut keputusan Walikota Bandung No : 551/Kep. 764-DisHub/2012*) yaitu :

1. Rute Berangkat Cicaheum – Cibeurem
Terminal Cicaheum – Jl. Ahmad Yani – Jl. Asia Afrika – Jl. Sudirman – Jl. Rajawali Barat – Jl. Elang Raya.
2. Rute Kembali Cibeurem – Cicaheum
Jl. Elang Raya – Jl. Rajawali Barat – Jl. Rajawali Timur – Jl. Kebon Jati – Jl. Suniaraja – Jl. Otto Iskandardinata – Jl. Stasiun Timur – Jl. Perintis Kemerdekaan – Jl. Braga – Jl. Lembong – Jl. Veteran – Jl. Ahmad Yani – Terminal Cicaheum.

Pemilihan Koridor ini dikarenakan jalan tersebut merupakan jalan utama yang menjadi lintasan rute bus Trans Metro Bandung pada koridor 2. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada gambar 1.1.

1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Pembatasan ruang lingkup materi penelitian ini terbagi menjadi 3 bagian yaitu lingkup kajian, lingkup indikator pengguna dan lingkup indikator tingkat pelayanan, untuk lebih jelasnya akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Lingkup Kajian

Pada penelitian ini, kriteria kajian yang di gunakan yaitu mengenai tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung. Kriteria tersebut digunakan setelah melihat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai kurangnya pelayanan bus serta melihat rute trayek bus TMB koridor 2 berdasarkan memanfaatkan ruang disepanjang koridor 2.

2. Lingkup Indikator Pengguna

Pengguna yang menjadi objek penelitian ini merupakan masyarakat yang menggunakan bus Trans Metro Bandung. hal ini dimaksudkan supaya masyarakat tersebut telah mengetahui bagaimana tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung sehingga dapat memberikan penilaian berdasarkan hal yang telah di rasakan. Untuk mengidentifikasinya masyarakat pengguna tersebut, maka proses sampling yang dilakukan terhadap masyarakat yang secara langsung menggunakan bus Trans Metro Bandung.

3. Lingkup Indikator Tingkat Pelayanan

Untuk melakukan kajian tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung berdasarkan persepsi pengguna maka perlu di susun suatu indikator dan tolok ukur evaluasi yang dapat digunakan sebagai bahan penilaian indikator tersebut terutama tingkat pelayanan. Tingkat pelayanannya yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, aksesibilitas/kemudahan, biaya, kesetaraan dan keteraturan. Semua

itu merupakan indikator dari penelitian ini. Pembobotan juga di lakukan terhadap tiap indikator berdasarkan penilaian yang dilakukan.

Tabel 1.1
Indikator dan Tolok Ukur Kajian Pengguna Tingkat Pelayanan
Bus Trans Metro Bandung

No	Atribut	Variabel	Sumber
1	Keamanan	1. Lampu Penerangan 2. Petugas Keamanan 3. keamanan dari kejahatan di dalam bus	PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan
2	Keselamatan	1. Tata tertib pengemudi 2. Tata tertib menaiki dan menurunkan penumpang	PM. 10 thn 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan dan Mannheim, 1979
3	Kenyamanan	1. Kondisi fisik bus/Armada yang baik dan layak beroperasi 2. Keterlindungan bus dari polusi udara dan suara 3. Ketersediaan sirkulasi udara dalam bus/ber-AC 4. Kondisi fisik halte 5. Metode pembelian tiket 6. Kapasitas bus 7. Kondisi tempat duduk dalam bus 8. Ketersediaan fasilitas kebersihan	Mannheim, 1979 dan PM. 10 thn 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan
4	Kemudahan/ Aksesibilitas Pelayanan	1. Area pelayanan bus 2. Lokasi penempatan halte 3. Keterkaitan antar moda atau adanya angkutan umum lainnya sebagai <i>feeder</i> (pengumpan) 4. Waktu tunggu di halte 5. Waktu operasi bus 6. Informasi dan jadwal bus di halte	Mannheim, 1979 dan PM. 10 thn 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan
5	Biaya	1. Tarif terjangkau 2. Total biaya yang dikeluarkan lebih murah	Mannheim, 1979 dan PM. 10 thn 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan
6	Kesetaraan	1. Kursi prioritas, 2. Ruang Khusus Kursi Roda	PM. 10 thn 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan
7	Keteraturan/ Keandalan	1. Kecepatan Perjalanan 2. Waktu berhenti di halte 3. Informasi Pelayanan/ informasi halte yang akan dilewati 4. Informasi waktu kedatangan mobil	PM. 10 thn 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan dan Mannheim, 1979

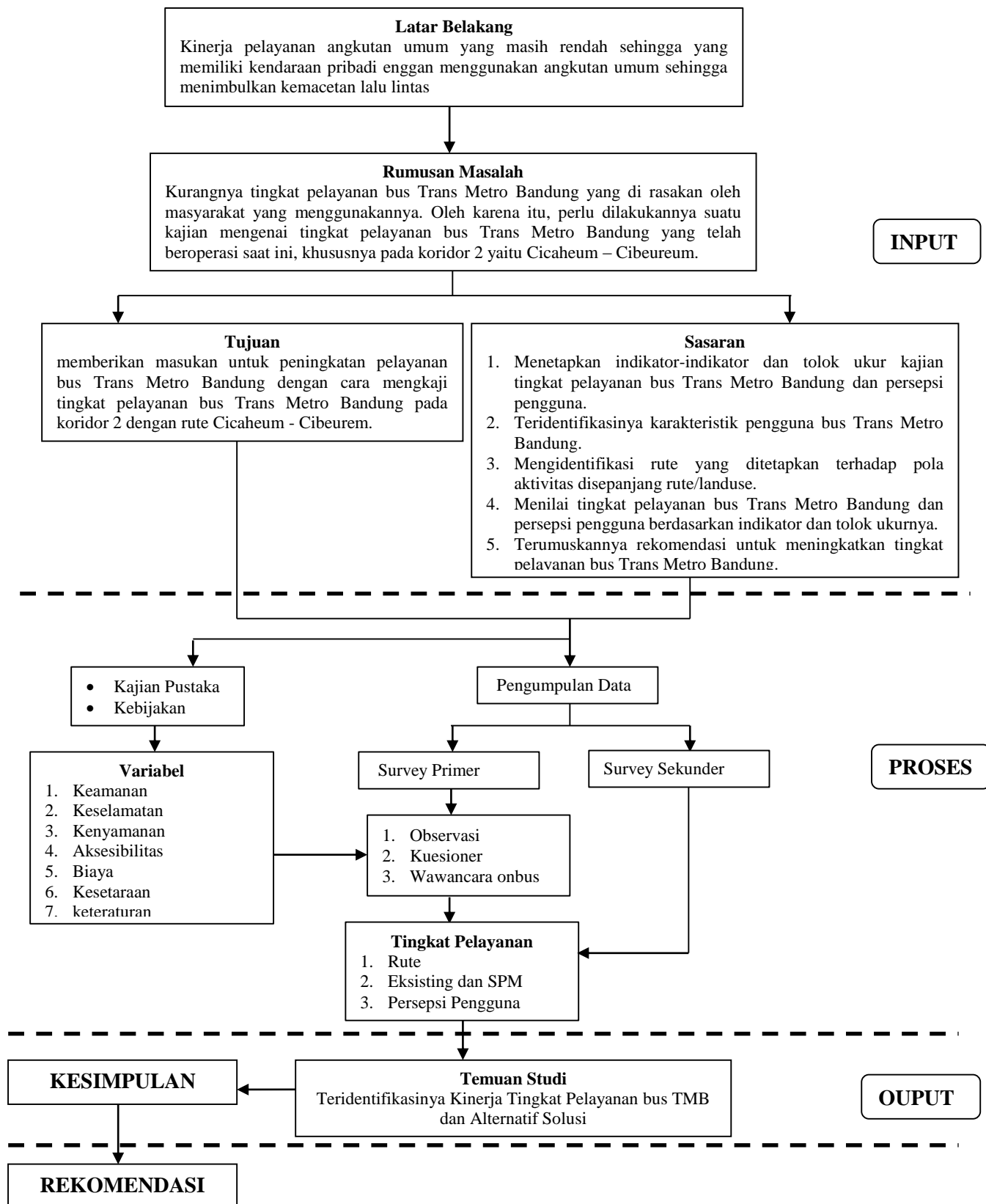
No	Atribut	Variabel	Sumber
		5. Akses keluar masuk halte 6. Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus. 7. Informasi gangguan mobil 8. TMB mampu Mempersingkat waktu perjalanan	

Sumber : PM No 10 Tahun 2012 dan Mannheim, 1979, 2013

Keterangan : 1. Halte, Fasilitas Pendukung Halte dan bus TMB

PETA KAJIAN STUDI

1.5 Kerangka Pikir



1.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi 3 tahapan yaitu :

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Metode ini dilakukan dengan cara pengumpulan data sekunder dan penumpulan data primer yaitu :

1. Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan dua cara yaitu metoda pengamatan lapangan dan metoda Kuesioner terhadap beberapa responden terkait. Wawancara dilakukan berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang akan menjawab tolok ukur untuk memperoleh penilaian terhadap sub indikator yang telah dirumuskan. Adapun indikator, sub indikator dan tolok ukur kajian yang digunakan. Dari sampel ini dilakukan beberapa pengamatan diantaranya adalah :

Tabel 1.2
Data Yang di Butuhkan dalam Survey Primer

No	Data yang di butuhkan	Alat yang digunakan	Bentuk Data
1.	Halte dan fasilitas halte	Kamera & Formulir Survey Lapangan	Visualisasi
2.	Waktu tunggu	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	Menit
3.	Kecepatan perjalanan	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	Km/jam
4.	Waktu berhenti di halte	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	Menit
5.	Informasi pelayanan	Kamera & Formulir Survey Lapangan	Visualisasi
6.	Akses keluar masuk halte	Kamera & Formulir Survey Lapangan	Visualisasi
7.	Ketepatan dan kepastian keberangkatan dan kedatangan bus	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	
8	Headway	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	Menit

Sumber : Hasil Pengumpulan Data Primer 2013

2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi-instansi atau institusi yang terkait. Dalam hal ini penulis mengumpulkan dan mempelajari data-data dari bahan tertulis yang terkait dan relevan dalam penyusunan laporan seperti DISHUB Kota Bandung dan UPT TMB.

Tabel 1.3
Data yang Dibutuhkan Dalam Survey Sekunder

No	Instansi	Data yang dibutuhkan	Tahun yang diambil	Bentuk Data
1	DISHUB Kota Bandung	✓ Peta Rute	2012	Peta
		✓ Jumlah armada	2014	Tabel
		✓ Kapasitas kendaraan	2014	Tabel
		✓ Tarif armada	2014	Tabel
		✓ Pendapatan armada	2014	
		✓ Perundang-undangan operasional TMB	2014	
		✓ Peta sistem operasi	2014	Peta
2	UPT TMB	✓ Peta Rute TMB	2014	Peta
		✓ Jumlah Armada yang beroperasi	2014	Tabel
		✓ Lokasi halte	2014	Peta
		✓ Peta Jaringan Koridor Pelayanan	2014	Peta
		✓ Jumlah Penumpang	2013	Tabel

Sumber : Survey Pengumpulan Data Sekunder, 2013

1.6.2 Metode Penentuan Sampel

Metode yang digunakan yaitu purposive sampling yang digunakan apabila sampel dipilih berdasarkan tujuan-tujuan tertentu. menurut Healey (1996) dengan menggunakan jumlah sampel minimal 100 dapat dikatakan bahwa sampel tersebut sudah terdistribusi normal. Adapun teknis penentuan responden adalah dengan menggunakan metoda *survey on board* yaitu surveyor masuk ke dalam bus Trans Metro Bandung untuk menyebarkan kuesioner.

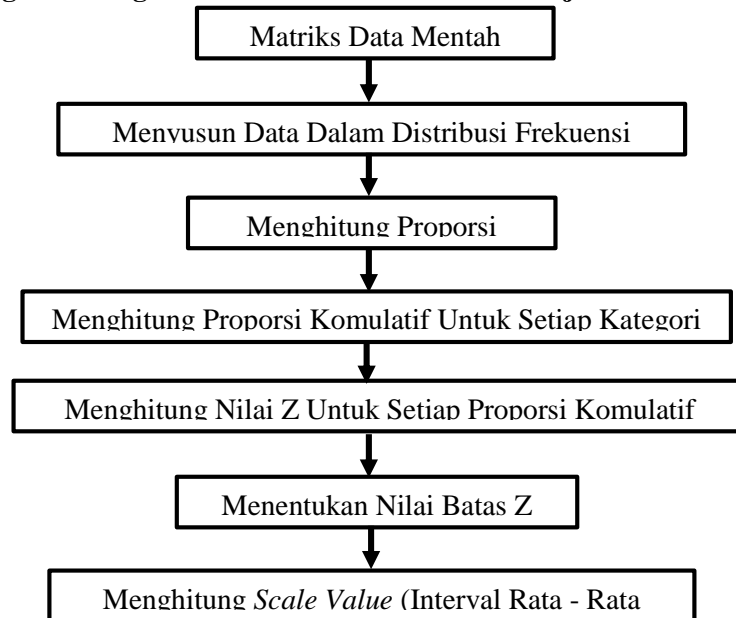
1.6.3 Metode Analisis

Studi kajian ini menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik perjalanan sosial-ekonomi, serta tingkat kualitas kinerja pelayanan bus Trans Metro Bandung berdasarkan penilaian pengguna. Setelah itu, akan dilakukan kajian alasan-alasan yang digunakan oleh pengguna dalam melakukan penilaian. Analisis tersebut akan diolah menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS untuk menguji validitas.

Setelah melakukan penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan oleh pengguna hasil kuesioner tersebut dipetakan dalam analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dimana dalam pemetaan tersebut dibagi menjadi 4 kuadran yang dimana dapat terlihat jelas variabel apa saja yang harus ditingkatkan

dan dipertahankan, sebelum dipetakan terlebih dahulu merubah konversi skala ordinal menjadi data interval. Berikut ini merupakan langkah-langkahnya :

Gambar I.3
Langkah – langkah Konversi Skala Ordinal Menjadi Data Interval



Sumber : Al- Rasyid, Harun.1993. Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala

Dalam menentukan factor-faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan penumpang TMB maka digunakan diagram kartesius yan dibagi atas 4 bagian yang dibatasi 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan dan Y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan.

Metode deskriptif adalah suatu metoda dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta. Sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya. (Sugiyono, 2005 : 1).

1.7 Sistematika Penulisan Hasil Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan sasaran penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Menjelaskan uraian tentang bahan atau materi yang mendukung dalam penelitian ini.

BAB III GAMBARAN UMUM PENGOPERASIAN BUS TMB

Menjelaskan tentang pengumpulan data di lapangan atau kondisi eksisting mengenai bus Trans Metro Bandung dengan trayek Cicaheum-Cibeurem.

BAB IV ANALISIS

Menjelaskan tentang hasil dari pengolahan data eksisting atau analisis secara lengkap mengenai kajian tingkat pelayanan Trans Metro Bandung dan persepsi pengguna.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Menjelaskan tentang kesimpulan yaitu berupa rangkuman analisis hasil yang diperoleh dari penelitian, dan saran untuk implementasi penyempurnaan hasil lebih lanjut.